

Àrea de Benestar Social

Marc Competencial

D'àmbit estatal

- Constitució espanyola de 1978
- Llei de bases del Règim Local, Llei 57/03 de mesures de modernització del govern local
- Llei 27/2013 de racionalització i sostenibilitat de l'Administració Local
- Llei d'atenció a la dependència i autonomia personal
- Llei 3/2018 de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals
- Llei de subvencions
- Lleis específiques (discapacitats, violència de gènere, igualtat, menors,...)

D'àmbit autonòmic

- Llei 4/2009 de Serveis Socials de les Illes Balears
- Reglament del SAD
- Llei 4/2005 sobre drogodependències
- Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears
- Decret 86/2010 de 25 de juny d'autorització i acreditació de serveis
- Decret 66/2016 de 18 de novembre de regulació del desplegament de les carteres insulars i locals
- Llei 23/2006 de capitalitat de Palma (modificada per la Llei 8/2008 de 5 de juny i posteriorment per la Llei 6/2012 de 6 de juny)

D'àmbit local

- Decret de batllia 201912313, d'organització dels Serveis Administratius de l'Ajuntament de Palma de 18 de juny de 2019
- Reglaments i ordenances locals
- Reglament de prestacions econòmiques de serveis socials
- Reglament de centres de serveis socials

Marc Competencial Llei de Serveis Socials de les Illes Balears (4/2009)

- **Article 38 Competències dels municipis**

- 1. Correspon als municipis:
 - a) Crear, organitzar i gestionar els serveis socials que considerin necessaris dins el seu municipi, tant propis com delegats per altres administracions, d'acord amb la cartera de serveis socials i el pla estratègic corresponent, i els plans estratègics autonòmic i insular.
 - b) Estudiar i detectar les necessitats dins el seu àmbit territorial.
 - c) Establir centres i serveis que constitueixen l'àmbit propi dels serveis socials comunitaris.
 - d) Aprovar la cartera de serveis municipals.
 - e) Definir les zones bàsiques i les àrees en el seu àmbit municipal.
 - f) Col·laborar amb el Govern de les Illes Balears i el consell insular corresponent en l'elaboració d'estadístiques i mapes de serveis socials en el seu àmbit territorial.
 - g) Col·laborar amb el Govern de les Illes Balears i el consell insular corresponent en la coordinació, el control i la inspecció de les activitats en matèria de serveis socials, dins el seu àmbit territorial, en les condicions que es determinin reglamentàriament.
 - h) Concertar la gestió de serveis socials, en el seu àmbit territorial, amb entitats públiques o privades d'acord amb la normativa vigent i les disposicions que la despleguin.
 - i) Fomentar la coordinació i la integració, en el seu àmbit territorial, dels serveis socials amb altres sistemes de protecció social.
 - j) Exercir les funcions que els deleguin el Govern de les Illes Balears o el consell insular corresponent en les condicions que s'acordin en un conveni amb aquesta finalitat.
 - k) Mantenir actualitzat el sistema informatiu de les persones usuàries de serveis socials comunitaris.
 - l) Aplicar els protocols d'actuació que resultin dels plans sectorials.
 - m) Fomentar la participació de la ciutadania, el teixit associatiu i el voluntariat social en la prevenció i la resolució dels problemes en matèria de serveis socials.
 - n) Facilitar la promoció i la creació dels centres i serveis que constitueixen l'àmbit propi dels serveis socials especialitzats, en coordinació amb el Consell insular corresponent, d'acord amb la cartera de serveis socials i el pla estratègic corresponents.
 - o) Participar en l'elaboració dels plans i programes dels consells insulars i de l'Administració autonòmica, i en l'aprovació de plans estratègics de serveis socials i plans sectorials d'àmbit municipal.
 - p) Organitzar la formació en l'àmbit dels serveis socials.
- 2. A més de les funcions que es relacionen al punt anterior, pel que fa al municipi de Palma també serà d'aplicació el que s'estableix a la Llei 23/2006, de 20 de desembre, de capitalitat de Palma.

Marc Competencial

Llei de capitalitat de Palma (23/2006)

Article 99

1. L'activitat de prestació dels serveis socials ha de contribuir a fer real i efectiva la igualtat, garantint i facilitant a tota la ciutadania l'accés als serveis que tenen tendència a afavorir un desenvolupament lliure i ple de la persona i dels col·lectius dins la societat, especialment en casos de limitacions i mancances. S'han de prevenir i eliminar les causes que condueixen a l'exclusió social i aconseguir la integració de tota la ciutadania afavorint-ne la solidaritat i la participació.

2. La gestió dels serveis socials dins l'àmbit territorial del municipi de Palma de Mallorca s'ha de coordinar, en tot allò que sigui possible, amb els serveis d'assistència sanitària.

3. Les funcions en matèria de serveis socials que es desenvolupen dins l'àmbit municipal de Palma de Mallorca són les següents:

a) Elaborar la planificació general dels serveis que es presten, tant pel que fa a construccions i instal·lacions com a tipus de serveis.

b) Proposar al Govern de la comunitat autònoma, a través del Consell de la Capitalitat, la reglamentació de les entitats, dels serveis i dels establiments públics i privats que presten serveis socials en el municipi de Palma de Mallorca.

c) Els serveis que s'han de prestar en el municipi de Palma de Mallorca són, bàsicament, els següents:

- Servei d'acolliment i de promoció sociolaboral (alberg de transeünts per a persones sense llar).
- Servei d'acolliment per a dones i famílies (dones maltractades o famílies en situació d'emergència social).
- Servei d'integració i d'atenció a persones discapacitades.
- Servei de tallers de promoció social amb la finalitat d'integració social de col·lectius en risc.
- Servei de promoció grupal i comunitària. Servei d'allotjament temporal per a minories ètniques.

Marc Competencial

Llei de capitalitat de Palma (23/2006)

- Cursos de formació ocupacional.
- Programa d'orientació i de promoció laboral.
- Inserció formativa per a persones discapacitades.
- Col·laboració tècnica i econòmica amb entitats (convenis i subvencions a associacions vinculades a serveis socials).
- Concessió de subvencions a associacions que treballen en accions humanitàries del tercer món.
- Atenció comunitària (projectes d'intervenció en la comunitat des dels centres municipals de serveis socials i el Centre Municipal de Drogodependències, amb la finalitat d'afavorir la integració i la promoció social de les persones amb dificultats).
- Atenció psicosocial des dels professionals dels centres municipals.
- Atenció social a famílies i persones des dels centres municipals.
- Atenció socioeducativa.
- Atenció especialitzada (prevenció, tractament i taller d'activitats) del servei ambulatori o drogodependents (Centre Municipal de Drogodependències).
- Voluntariat municipal d'acció social.
- Ajuda a domicili a persones amb dificultats de mobilitat física o falta d'autonomia.
- Ajudes tècniques a domicili (material ortopèdic).
- Menjar a domicili (elaboració i distribució de menjar a persones majors o incapacitades).
- Tutela a persones discapacitades.
- Menjador social per a persones majors.
- Servei de teleassistència (per a persones majors amb problemes de soledat o dificultats de mobilitat).
- Concessió d'ajudes econòmiques no periòdiques per a necessitats bàsiques de persones amb dificultats (lloguers, alimentació, etc.).
- Concessió de beques de menjador i de guarderia per a infants en situació de risc o de desatenció.
- Concessió de beques d'inserció formativa laboral.
- Tramitació del salari social.
- Servei d'informació, d'assessorament i de derivació.
- Expedició de títols o de targetes per a persones majors, pensionistes, amb minusvalidesa o acollides a beneficència, per obtenir descomptes en línies de transport o altres de similars, d'acord amb el que es determini per reglament.
- Places per a persones majors en residències públiques o privades.
- d) Organitzar la informació a la ciutadania i proporcionar el suport informatiu d'avaluació i d'estadística a les tasques d'ordenació i de planificació dels serveis socials.
- e) Crear una escola permanent de formació del voluntariat i subscriure els convenis que s'estimi convenients amb altres administracions públiques.



Marc Competencial

Llei de capitalitat de Palma (23/2006)

Article 100

1. La gestió dels serveis socials dins l'àmbit de Palma de Mallorca relacionats a l'article anterior es pot dur a terme mitjançant un consorci de serveis socials creat a l'empara dels articles 67 a 69 d'aquesta llei.
2. El consorci de serveis socials ha de promoure la cooperació de les entitats i dels col·lectius socials i de l'acció privada per a la realització d'activitats incloses en les competències del consorci.
3. Les administracions que formen part del consorci de serveis socials podran sol·licitar informe a aquest consorci sobre les sol·licituds de subvencions i de convenis formulades per dites administracions amb altres entitats públiques o privades que afectin el municipi de Palma de Mallorca.



Marc Competencial

Competències Decret de batllia 201912313, de 18 de juny de 2019, d'organització dels Serveis Administratius de l'Ajuntament de Palma referides a Benestar social:

1. Detectar i estudiar les necessitats socials al terme municipal.
2. Planificar, implementar i avaluar les seves actuacions mitjançant un pla director en el qual s'explicitarà l'atenció general que s'oferirà i la que rebran els col·lectius específics o grups poblacionals.
3. Implementar els serveis d'atenció primària i els de caràcter específic que, per raons de necessitat o per acord amb altres administracions, calgui cobrir.
4. Abordar les necessitats socials, psicosocials i socioeducatives mitjançant actuacions individuals o familiars, grupals o comunitàries, prioritzant la faceta preventiva i reinseridora de l'atenció social municipal.
5. Coordinar les actuacions que en matèria de serveis socials es realitzin al terme municipal, amb facultat de dictar normes o instruccions que regulin l'activitat d'aquests serveis i les seves instal·lacions.
6. Col·laborar amb altres administracions mitjançant la firma de convenis i amb les entitats i associacions que treballen en el camp dels serveis socials a través de la convocatòria anual de subvencions i la firma de convenis vinculats a subvencions.
7. Promoure i fomentar la participació de les entitats socials i del voluntariat en la prestació de serveis socials de la ciutat.
8. Realitzar les actuacions que calquin per a procurar l'equilibri dels serveis socials territorials i les seves dotacions als districtes, així com garantir la igualtat en les condicions d'accés a aquests. Organitzar els serveis no territorials i la seva vinculació amb els anteriors.
9. Impulsar, tramitar, coordinar i avaluar plans, programes o projectes transversals adreçats a col·lectius específics o grups poblacionals, en l'àmbit de les seves competències.
10. Desenvolupar la Llei de serveis socials de les Illes Balears en les seves competències municipals.
11. Cobrir les necessitats bàsiques de la ciutadania de Palma.
12. Planificar, coordinar atendre i avaluar els diferents serveis d'acolliment municipals per a famílies i adults.
13. Dirigir l'atenció coordinada des de les àrees municipals a determinades situacions (emergències socials, diògenes...).
14. Detectar, prevenir i intervenir conjuntament amb altres serveis i entitats, en les famílies en situació de risc social.
15. Prevenir el consum de drogues i altres addiccions.
16. Impulsar els processos de treball i intervenció comunitària per la millora de la qualitat de vida de les barriades de Palma conjuntament amb les entitats, les institucions i associacions presents a cada un dels territoris.
17. Gestionar, coordinar i inspeccionar els serveis i els convenis per a millorar la convivència i la cohesió comunitària a les barriades de Palma.

Missió

L'Ajuntament de Palma encomana a l'Àrea de Benestar Social l'atenció a persones i famílies en situació de dificultat o d'exclusió social del municipi, ja sigui des dels propis serveis o mitjançant acords amb la iniciativa social en el seu àmbit competencial.

L'atenció municipal tendrà una doble vessant :

- **Preventiva:** s'establiran i reforçaran els mecanismes per impedir el desenvolupament dels factors de risc d'exclusió i per incrementar-ne els factors de protecció.
- **Insertora:** s'abordaran les situacions de dificultat o risc d'exclusió, procurant-ne la seva solució o l'assoliment de nivells funcionals d'inserció

Organització

- ▶ Serveis centrals
- ▶ Serveis no territorialitzats
- ▶ OAC social
- ▶ Oficina de prestacions
- ▶ Equip de Primera atenció serveis socials
- ▶ Centres Municipals de Serveis Socials

Serveis Centrals

- Direcció política
- Unitat administrativa
- Equip tècnic

Direcció política

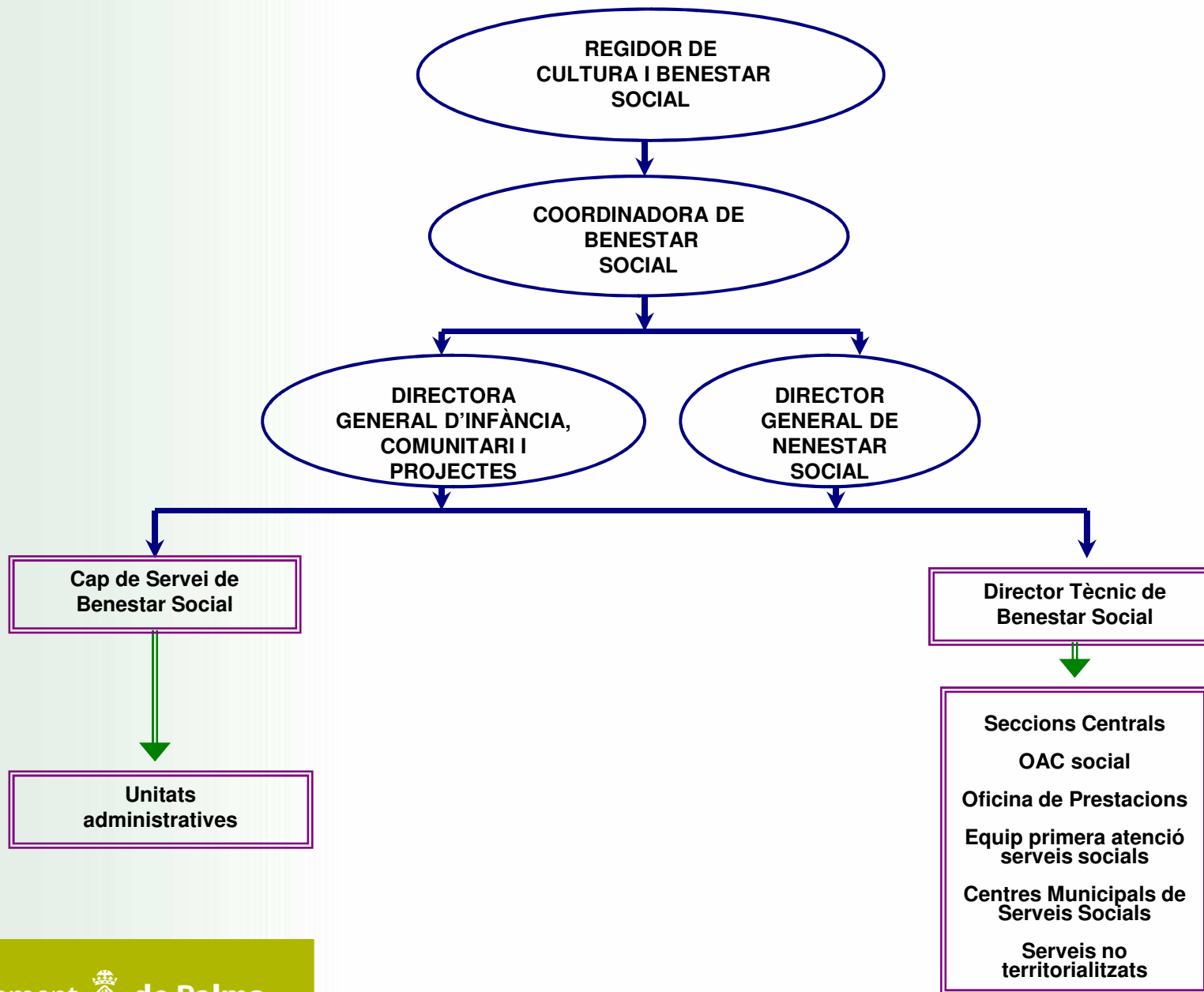
- » Tinent de Batle de l'Àrea de Cultura i Benestar Social
Sr. Antoni Noguera Ortega
- » Coordinadora de Benestar Social
Sra. Catalina Trobat Sbert
- » Director general de Benestar Social
Sr. Joan Antoni Salas Rotger
- » Directora general d'Infància, Comunitari i Projectes
Sra. Margalida Gayà Vicente

Servei i Unitat administrativa

- Cap de servei (Pilar Perelló)
- Cap de negociat (Carme Ruiz)
- Administratius
- Auxiliars administratius
- Personal d'oficis
- Tag Juristes
- Tag Economistes

Equip Tècnic

- **Director tècnic:** Jaume Payeres
- **4 Equips:**
 - Equip de Prestacions i Dependència
 - Equip d'Atenció comunitària i Infància
 - Equip d'Acolliment i Inclusió social
 - Equip de Planificació



**Director Tècnic de Benestar Social
Jaume Payeres**

**Equip de Prestacions i
Dependència**

Cap
Mateu Crespi

5 Treballadores socials
1 Treballadora familiar

**Equip d' Acolliment i
Inclusió social**

Cap
Catalina Juan

3 Treballadores socials

Equip de Planificació

Cap
**Catalina Juan
Marcel·lí Fernández
Guillem Riera**

2 Informàtics
2 Treballadors socials
1 Psicòloga

**Equip d'Atenció
Comunitària i Infància**

Cap
2 Educadors socials
1 Tècnica
1 Treballadora social
3 Psicòlogues

**EQUIP PRIMERA
ATENCIÓ SERVEIS
SOCIALS**

Cap **Maribel Puerta**
18 Treballadors socials

OAC social

4 Treballadores
socials

**Oficina de
Prestacions**

2 Treballadors
socials

CMSS Mestral
Cap Juana Rodríguez

CMSS Ponent
Cap Xesca Aguiló

CMSS Est
*Cap Isabel Cortada***

CMSS Litoral
*Cap Núria Estaràs***

CMSS Nord
Cap Joana M. Andreu

CMSS Llevant Nord
*Cap Rosa Galiano***

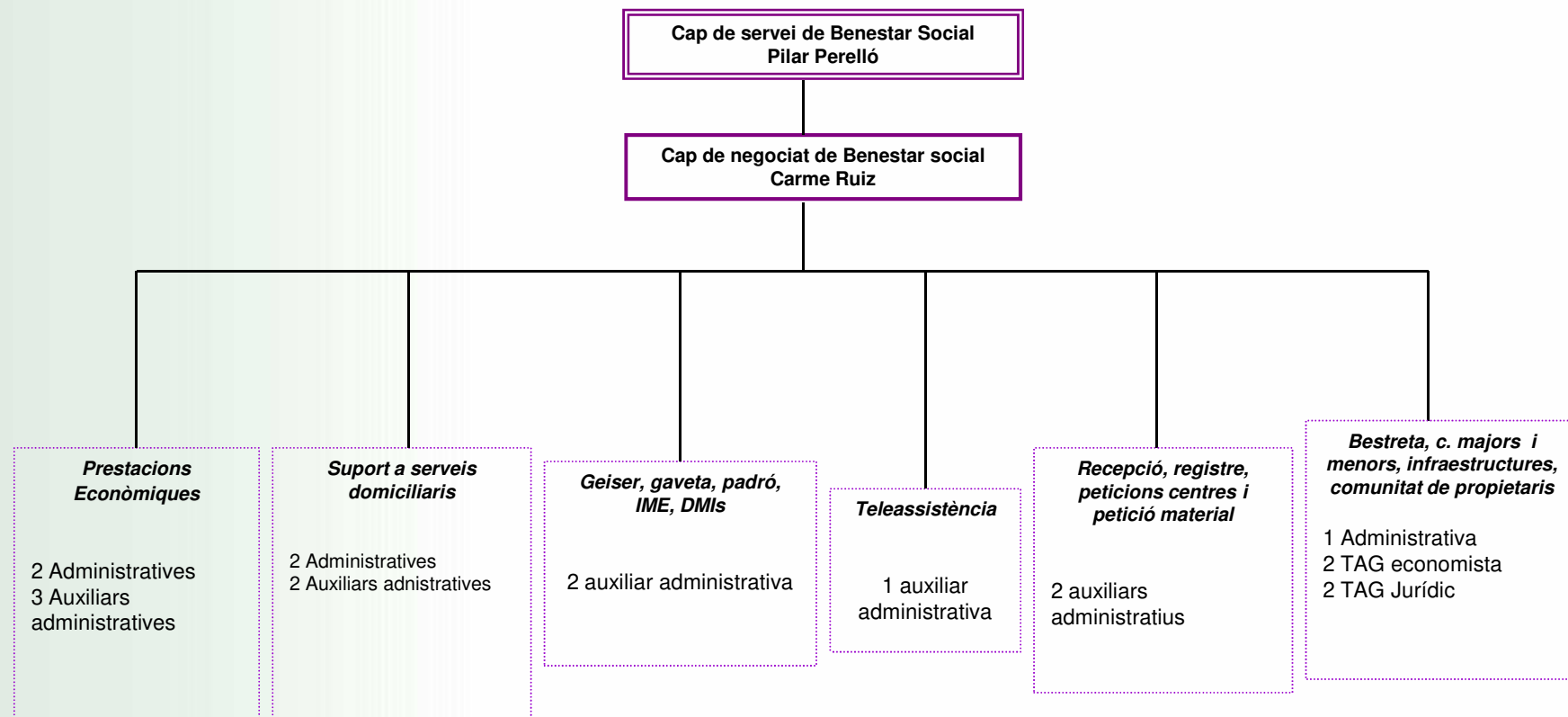
CMSS Llevant Sud
Cap Andreu Forteza

CMSS Gregal
Cap Rosa Perpinyà

CMSS Ciutat Antiga
Cap Margalida Puigserver

*** Nomenament provisional*





Serveis no territorialitzats

- Serveis d'acolliment municipal (família curta estada, família llarga estada i adults)
- SAD (Servei d'ajuda a Domicili)
- Servei de Menjar a Domicili
- Centres de dia i Casals tercera edat
- Servei d'atenció a la discapacitat amb vulnerabilitat social
- Alter
- Ciberaules (serveis socioeducatius)
- Servei d'Educadors familiars
- Servei de Tallers de prevenció comunitària
- Servei d'oci preventiu
- Menjador social
- Intermediació en situacions de desnonament
- Mesures d'urgència i emergència
- Serveis d'intervenció social en situacions d'infrahabitatge
- Serveis amb altres administracions: Xarxa d'inclusió, Constitució dels fons social d'habitatge
- Convenis singulars
- Subvencions a entitats de Ciutat i territorials

Equip de Primera atenció serveis socials EPASS

L'equip de primera atenció és el que fa la primera valoració professional del ciutadà que expressa una necessitat, dificultat o demanda.

L'equip fa una valoració per determinar la urgència de la resposta. Si es tracta d'una informació, una prestació puntual, un suport bàsic o urgent s'atendrà per part de l'equip. Si es valora que precisa d'una atenció continuada i/o procés de cas es deriva a un centre de serveis socials.



Equip de Primera atenció serveis socials EPASS

- El treball a realitzar serà en un període curt temps, entre una i tres entrevistes
- S'atén a persones i famílies amb caràcter d'urgència
- S'atén a persones i famílies per a qui després de la valoració es preveu que no caldrà un abordatge social aprofundit i/o llarg en el temps.
- Si el suport bàsic ho requereix es podran fer més de tres entrevistes (les que es consideri que cal fins al tancament de l'atenció, sempre que no es valori necessari seguiment)



OAC Social

La seva finalitat és l'atenció professional i presencial, sense cita prèvia, de les demandes d'informació, orientació i assessorament de caràcter social.

És també funció seva crear i mantenir actualitzada una guia de recursos i serveis d'atenció social individual i familiar.

Oficina de prestacions

- ❖ Manteniment i seguiment dels expedients prestacionals (aquells on hi ha únicament un diagnòstic i pronòstic de contenció econòmica temporal per a la cobertura de les necessitats bàsiques)
- ❖ Suport informatiu i assessorament als professionals de l'Àrea en prestacions pròpies i externes
- ❖ Seguiment renovacions certificats Ingrés Mínim Vital
- ❖ Suport als CMSS en la gestió de les prestacions vinculades a expedients de professionals de baixa no coberta.

L'equip dels Centres Municipals de Serveis Socials (CMSS)

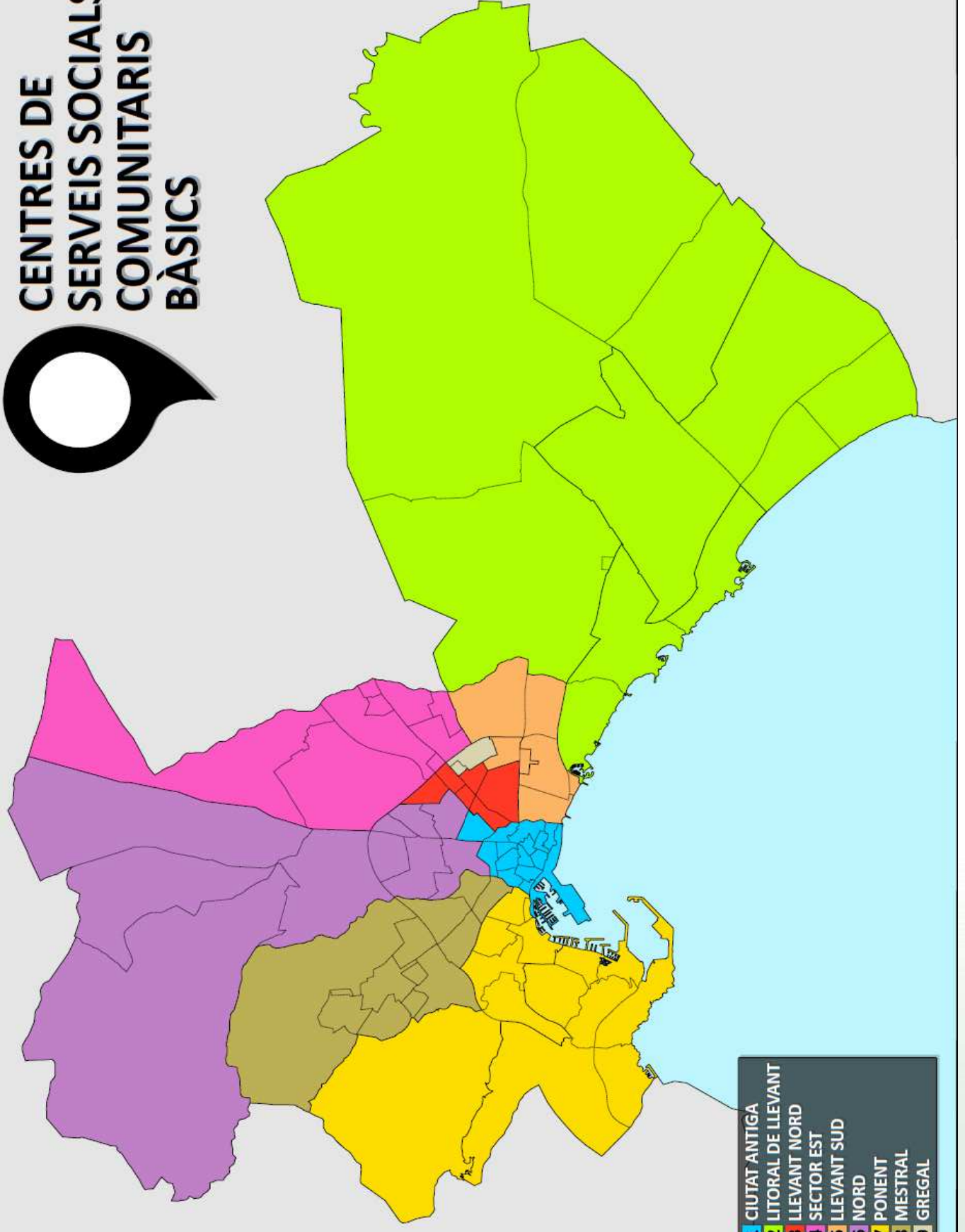
- El/la cap de sector
- Auxiliars administratius/ves
- Treballadors/es socials
- Educadors/es socials
- Educadors/es socials Servei atenció discapacitat
- Treballador/es familiars
- Psicòloga/leg
- Professional de serveis:

Educador/a familiar

També hi ha ubicats Treballadors Socials de la Fundació Balear d'Atenció a la Dependència (Govern de les Illes Balears)



CENTRES DE SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS



L'atenció al ciutadà als CMSS

- Atenció individual familiar
- Atenció comunitària

Marc metodològic:

documents de referència

- L'atenció individual – familiar des dels serveis socials d'atenció primària. Mapa de processos
- L'atenció grupal i comunitària des dels serveis socials d'atenció primària. Mapa de processos
- Atenció individual-familiar des de serveis socials d'atenció primària
- Atenció comunitària des de serveis socials d'atenció primària
- Protocol d'atenció social
- Protocol d'atenció psicosocial
- Protocol d'atenció socioeducativa
- Protocol d'atenció domiciliària
- Catàleg de Prevenció Social
- Criteris d'intervenció comunitària 2016
- Criteris de dedicacions, primeres cites i ràtios de dedicació 2016
- Catàleg de Prestacions econòmiques
- Manual d'ajudes econòmiques
- Altres documents específics de cada Equip central

Atenció individual i familiar

- Personalització de l'atenció: Adaptació del procés d'ajuda a la peculiar situació de cada persona partint més de les seves capacitats que de les dificultats.
- És un abordatge en equip interdisciplinar.
- És un abordatge en xarxa amb d'altres professionals de serveis implicats i d'entitats.
- Es complementa amb actuacions grupals i comunitàries.

Atenció comunitària

La intervenció comunitària té la finalitat de fomentar la recerca de solucions a problemes socials que hi ha a un territori concret. Una recerca que es fa des de la participació i implicació de tècnics de serveis socials, tècnics d'altres serveis, veïnats i entitats.

Es fonamenta en els següents principis:

- 1.- Detecció i diagnòstic de les necessitats o dificultats socials existents.
- 2.- Realitzar un disseny rigorós del que passa i del que es vol fer.
- 3.- Participació de la població en els canvis
- 4.- Participació de les entitats i co-responsabilitat comunitària
- 5.- Intervenció en equip
- 6.- Abordatge en xarxa. Treball amb els serveis implicats.
- 7.- Planificació avaluació contínua

Projectes d'intervenció comunitària

Hi ha una tipologia única: **Intervenció comunitària en un barri** al Catàleg de prevenció.

La finalitat de la intervenció comunitària és promoure els canvis necessaris per a millorar la qualitat de vida i la convivència de les persones/entitats /serveis que viuen i conviuen en una comunitat o barri.

Projectes grupals

Són un complement a l'atenció individual-familiar o formen part de la intervenció comunitària.

Tipologia de projectes grupals especificats al catàleg de prevenció:

- Grups d'habilitats socials i de relació
- Grups d'habilitats de criança
- Grups d'autoestima
- Grups d'acollida i adaptació
- Grups de participació per a la gent gran
- Grups de suport a cuidadors

Mapa de processos de Benestar Social



Protocol d'atenció social

1. Persones amb necessitat d'informació , orientació i derivació
2. Persones/famílies amb dificultats econòmiques
3. Persones amb dificultats d'habitatge
4. Persones / famílies amb dificultats de convivència / relació
5. Infants i joves en situació de risc de desatenció
6. Infants i joves en situació de maltractament
7. Dones en situació de risc per a la integritat, violència de gènere
8. Persones amb discapacitat (física, psíquica, sensorial, mixta o amb trastorn de salut mental)
9. Persones amb dificultats d'inserció social per addiccions(toxicòmans, alcohòlics i altres addiccions)
10. Persones immigrants amb dificultats de integració social
11. Persones majors
12. Persones amb dificultats d'integració laboral per problemàtica social

Protocol d'atenció psicosocial

1. Família: Dificultats en habilitats de criança
2. Família: Dificultats relacionals i de convivència
3. Infants-adolescents: Situació de risc de desatenció
4. Infants-adolescents: Situació de maltractament
5. Persones amb discapacitat
6. Persones majors amb dificultats psicològiques
7. Adults amb dificultats psicològiques
8. Violència de gènere
9. Persones immigrants amb dificultats psicològiques
10. Persones amb addiccions

Protocol d'atenció socioeducativa

1. Infants-joves i progenitors amb necessitat d'informació, orientació i derivació
2. Infants-Joves en situació de risc de desatenció
3. Infants-Joves en situació de maltractament
4. Infants-Joves en risc de o amb conducta antisocial
5. Infants i joves amb dificultats d'inserció social derivades d'aïllament social i/o condicions socioculturals
6. Adolescents i joves amb consum de drogues
7. Joves amb dificultat social per incorporar-se al mercat laboral
8. Persones amb discapacitat o NEE

Protocol d'atenció domiciliària

1. Gent gran en situació de dependència
2. Persones amb discapacitat
3. Malalts cronificats, greus i/o terminals
4. Famílies en situació de dificultat

PRESTACIONS

Criteris d'accés:

- o Estar empadronat a Palma i tenir expedient obert al CMSS
- o Esser major de 18 anys (majors de 16 anys en alguns casos)
- o Tenir un pla de feina amb la persona/família

Catàleg de prestacions econòmiques

- o Ajudes econòmiques (necessitats bàsiques, habitatge, equipament llar, educació, transport, beques d'inserció, etc)
- o Beques d'infància en risc (escoletes i menjadors escolars) i beques de centre de dia infantil i juvenil

Prestacions domiciliàries

- o SAD (Servei d'Ajuda a Domicili)
- o Menjar a domicili

PROTECCIÓ DE DADES I CONFIDENCIALITAT

(LO Llei 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de dades personal i Garantia dels drets digitals)

- ☞ **DADES PROTEGIDES:** Salut, origen ètnic, orientació sexual.
- ☞ **DRET D'INFORMACIÓ EN LA RECOLLIDA DE DADES.** Hi ha d'haver conformitat expressa de l'afectat.
- ☞ **CONSENTIMENT DE L'AFECTAT.** Autorització per escrit i signada de l'ús de les seves dades personals. No caldrà quan es recullin de fons públiques.
- ☞ **SEGURETAT DE LES DADES.** Establir mecanismes de protecció.
- ☞ **DEURE DE SECRET PROFESSIONAL I DE CONFIDENCIALITAT.**
- ☞ **CESSIÓ DE LES DADES.** Només poden ser cedides una vegada la informació està dissociada i despersonalitzada.



NORMES BÀSIQUES D'ÚS DELS SISTEMES D'INFORMACIÓ

- Demanar l'autorització a l'usuari per l'ús de les seves dades personals.
- No confeccionar llistats, trametre noms per correu...sense el consentiment de l'usuari.
- No deixar a l'abast de qualsevol persona aliena a la nostra organització els expedients que contenen informació confidencial.
- No es poden treure fora de les dependències municipals els expedients que contenen dades personals o confidencials.
- Als informes s'ha d'explicitar a la caràtula que contenen dades confidencials.
- No es poden enviar per fax les dades que no estan protegides.
- No es transmetrà informació per telèfon ni personalment referida als usuaris.
- Es farà servir la trituradora de paper per destruir qualsevol documentació/informe que contingui informació referida a aquest tipus de dades.
- Les eines de treball i comunicació (ordinadors, fax, correu, etc) són exclusivament d'ús professional.



CARPETA CONJUNTA

